12-套餐类-固网单产品-新装-宽带

（文档1）询问用户需求，是否办理融合

话术：请问您是要办理单宽带还是和手机绑定一起的融合宽带？

判断：A. 融合 B. 单宽带

（文档2）用户要求办理融合套餐：首推5G全家福套餐，是否需要

话术：宽带速率xxM，同时送您一个手机号码，内含xxx分钟，分钟超出后xx/分钟，xxG流量，流量超出后xx/1G，

联通知识库路径：融合业务/全家福5G套餐（原始）

搜索关键字：全家福5G套餐、5G全家福、5G套餐、5G融合

判断：A. 用户需要5G全家福 B. 用户询问低套餐

（文档4）用户询问低套餐：介绍4G全家福是否需要

话术：宽带速率300M，同时送您一个手机套餐，内含1000分钟，分钟超出后0.15元/分钟，20G流量，流量超出后5元/1G，如果您手机号不超出的情况下，一年是不需要再缴费的。（流量不超出，分钟不超，无增值业务的情况下。）

联通知识库路径：融合业务/智慧沃家全家福（即冰激凌套餐融合版）/智慧沃家全家福及沃专享套餐

搜索关键字： 4G智慧沃家全家福放心用版及沃专享套餐、智慧沃家、全家福、沃专享

判断：A.需要 B.不需要

（文档7）用户不需要4G全家福：建议用户去营业厅咨询

话术：目前通过线上查询宽带最低速度都是300M的，您也可以到北京本地自有营业厅咨询一下。

（文档5）用户需要4G全家福：通过沃易售下单

话术：您稍等，我这边帮您通过后台登记一下。

（文档8）根据沃易售显示询问用户信息

话术：请您提供一下XXX信息，我帮您通过后台登记下单。

（文档9）为用户选择号码

话术：您是要把本机号码与宽带绑定在一起吗（同时查询用户号码套餐内含不含合约，有合约无法绑定）。

（文档10）与用户预约上门时间，告知用户已下单，后续会有师傅联系

话术：这边已经为您成功下单，后续会有师傅联系您，请您保持电话畅通。

如用户询问具体什么时段能回复：

话术：师傅会在约定时段与您取得联系，您保持电话畅通。

（文档11）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档5）用户需要5G全家福：通过沃易售下单

话术：您稍等，我这边帮您通过后台登记一下。

（文档8）根据沃易售显示询问用户信息

话术：请您提供一下XXX信息，我帮您通过后台登记下单。

（文档9）为用户选择号码

话术：您是要把本机号码与宽带绑定在一起吗（同时查询用户号码套餐内含不含合约，有合约无法绑定）。

（文档10）与用户预约上门时间，告知用户已下单，后续会有师傅联系

话术：这边已经为您成功下单，后续会有师傅联系您，请您保持电话畅通。

如用户询问具体什么时段能回复：

话术：师傅会在约定时段与您取得联系，您保持电话畅通。

（文档11）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档3）用户要求办理单宽带套餐：介绍4G单宽带是否需要

话术：宽带速率xxM，一年XX元。买XX个月送XX个月.

联通知识库路径：宽带业务/宽带产品/宽带产品/公众宽带产品（原始）

搜索关键字：公众宽带、共线宽带、宽带单产品

判断：A. 用户需要4G单宽带 B. 用户不需要4G单宽带

（文档5）用户需要4G单宽带：通过沃易售下单

话术：您稍等，我这边帮您通过后台登记一下。

（文档8）根据沃易售显示询问用户信息

话术：请您提供一下XXX信息，我帮您通过后台登记下单。

（文档9）为用户选择号码

话术：您是要把本机号码与宽带绑定在一起吗（同时查询用户号码套餐内含不含合约，有合约无法绑定）。

（文档10）与用户预约上门时间，告知用户已下单，后续会有师傅联系

话术：这边已经为您成功下单，后续会有师傅联系您，请您保持电话畅通。

如用户询问具体什么时段能回复：

话术：师傅会在约定时段与您取得联系，您保持电话畅通。

（文档11）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档6）用户不需要4G单宽带：建议用户去营业厅咨询

话术：目前通过线上查询宽带最低速度都是300M的，您也可以到北京本地自有营业厅咨询。

（文档11）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。